



V A D E M E C U M

il caso *MyAir*

incontro con i passeggeri
per illustrare i possibili risarcimenti



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO

A seguito di numerosi disservizi e voli cancellati nei principali aeroporti italiani, l'ENAC, Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, ha provveduto a "congelare" alla compagnia *MyAir* la licenza, in base al Regolamento della comunità europea 1008/2008. La licenza è stata sospesa alla compagnia il 23 luglio 2009 e il fermo sarà operativo fino a che la stessa non tornerà in possesso dei requisiti stabiliti dalla normativa europea. *MyAir* non è nuova ad episodi di questo tipo: l'accusa principale rivolta dagli stessi aeroporti (Orio al Serio fra i primi) era di non pagare le tasse aeroportuali. Sul sito della società non è apparsa nel frattempo alcuna notifica, mentre il call center per i reclami risulta inagibile. La mancanza di informazioni per le centinaia di passeggeri che avevano acquistato biglietti sul sito della compagnia è pressoché totale. L'Enac ha sottolineato come la sospensione della licenza comporti il fermo operativo della compagnia ma ha ribadito l'obbligo della compagnia stessa a riproteg-

gere i passeggeri attivandosi per reperire sul mercato altre modalità di trasporto o rimborsando il prezzo del biglietto, secondo il regolamento CE 261 del 2004 in materia di trasporto aereo.

- Diritti del passeggero

Il passeggero gode di determinati diritti e tutele:

- rimborso o riprotezione: il passeggero può scegliere tra il rimborso entro 7 giorni senza penali dell'intero costo del biglietto e la riprotezione, cioè l'imbarco, non appena possibile o in data successiva richiesta dal passeggero, su di un volo alternativo per la destinazione finale;
- assistenza: il passeggero ha diritto gratuitamente all'assistenza comprensiva di 2 telefonate, o fax o email, pasti e bevande a seconda dei tempi d'attesa e, nel caso in cui l'attesa sia abbastanza lunga, al pernottamento in albergo e al trasporto tra aeroporto e luogo di sistemazione;
- Compensazione pecuniaria, che non dipende dal rim-

borso, pari a 250 euro per le tratte fino a 1.500 Km, 400 euro per i voli tra i 1.500 ed i 3.500 Km (o oltre 3.500 Km per le tratte intracomunitarie) e 600 euro per le tratte superiori ai 3.500 Km al di fuori dell'Unione Europea. Il passeggero riceverà la metà della cifra soltanto se gli sarà offerto un volo alternativo il cui orario di arrivo non superi rispetto al volo originario, rispettivamente, le 2, 3 o 4 ore.

Non si ha invece diritto alla compensazione pecuniaria se:

- la Compagnia aerea dimostri che si è trattato di circostanze eccezionali, quindi, di cause di forza maggiore per cui non è stato garantito il servizio;
- se il passeggero ha ricevuto comunicazione di cancellazione del volo con almeno due settimane di anticipo;
- se il passeggero ha ricevuto comunicazione di cancellazione del volo una settimana prima, ma gli è stato offerto un volo alternativo non più di due ore prima dell'orario di partenza originario e che si possa rag-

giungere la destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario di arrivo originariamente previsto;

- se il passeggero ha ricevuto comunicazione di cancellazione del volo meno di una settimana prima e gli è stato offerto un volo alternativo non più di un'ora prima dell'orario di partenza iniziale che consenta di raggiungere la destinazione finale meno di due ore dopo l'orario d'arrivo originariamente previsto.

- Come tutelarsi

Relativamente al caso *MyAir*, Adoc ritiene dovuta, oltre al rimborso totale del biglietto, anche la compensazione pecuniaria poiché la società coinvolta non potrebbe affermare né dimostrare in nessun caso che i voli siano stati annullati per “cause eccezionali” o “responsabilità non proprie”. Ciò detto, Adoc ha predisposto degli interventi specifici per tutelare i consumatori coinvolti nella vicenda Myair.

Ecco i passi da seguire:

- Invio di raccomandata con ricevuta di ritorno alla sede legale della compagnia: Myair.com Spa, via Brescia n.31, cap 36040 Torri di Quartesolo (VI).
- Valutazione e preparazione di un documento di messa in mora nei confronti di *MyAir* e annesso invio di copia all'Enac per conoscenza. Le richieste di rimborso saranno relative al risarcimento dell'intero prezzo del biglietto.
- Richiesta di ulteriore compensazione pecuniaria per l'utilizzo di un mezzo alternativo.
- In caso di fallimento della società, ormai certo, l'Adoc inoltrerà per conto dell'associato istanza di insinuazione al passivo fallimentare presso il tribunale civile di Vicenza, provincia in cui si trova la sede legale della società.
- In caso di mancato rimborso bisognerà rivolgersi al Giudice di Pace della propria città (con l'assistenza di un legale per spese superiori ai 500 euro).

L'Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Con-

sumatori promuove altre iniziative utili ad aiutare gli utenti danneggiati nel recupero delle somme versate:

- Raccolta nominativi dei consumatori coinvolti per valutare eventuali azioni di gruppo da intraprendere.
- Convocazione dei consumatori per un incontro di gruppo.
- Segnalazione e richiesta di aderire al Fondo di garanzia per le vittime di pacchetti turistici entro tre mesi dal giorno in cui si sarebbe dovuti rientrare dal viaggio. Tale fondo dovrebbe garantire al consumatore il rimborso del prezzo versato in caso di fallimento o di accertata inadempienza del venditore o organizzatore del viaggio. Valido tanto per i voli che per i pacchetti, le sue mansioni vanno oltre il rimborso del prezzo matematico del biglietto per coprire le eventuali spese di rimpatrio, anche in occasione di fatti non imputabili al singolo tour operator.



**ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA
E L'ORIENTAMENTO DEI CONSUMATORI**

Sede Regionale Piemonte e sede di Torino:
Via Cigna, 45 - 10152 TORINO
Tel. 011- 43 64 331 - Tel/Fax 011 - 43 64 373
adoc.torino@tiscali.it